



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS PARKIR DI TEPI JALAN UMUM SUDIRMAN)

Oleh: Nurul Amalia

NIM.11375203894

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pelayanan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum Sudirman di Kota Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian UPTD Parkir, Juru Pungut, Koordinator Parkir, Juru Parkir dan Masyarakat Pengguna Jasa di Jalan Sudirman. Berdasarkan penelitian ini yang menjadi indikator adalah tarif parkir, hasil penelitian ini adalah sebagian petugas parkir di Jalan Sudirman memunggut tarif lebih dari ketentuan yang tidak sesuai dengan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2009 tentang Retribusi Pelayanan di Bidang Perhubungan Darat. Indikator selanjutnya adalah pemungutan retribusi, hasil penelitian ini adalah jarang sekali petugas parkir yang melengkapi atribut perparkiran dalam melakukan pemungutan retribusi. Kemudian indikator selanjutnya adalah pengawasan dan sanksi, hasil penelitian ini adalah pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan baik yang ditandai dengan adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan petugas parkir dan indikator terakhir adalah syarat koordinator dan juru parkir, hasil penelitian ini adalah kurangnya pelayanan serta tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan petugas parkir kepada masyarakat pengguna jasa.

Kata Kunci : *Pelayanan, Retribusi, Parkir di Tepi Jalan Umum.*